

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

出院病人調查群體研究計劃-出院病人調查: 護理品質滿意度分析()

Discharged Patient survey : Nursing quality satisfaction

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC - 89 - 2320 - B - 002 - 150

執行期間：88年08月01日至89年07月31日

計畫主持人：張 媚

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

執行單位：國立台灣大學醫學院護理學系

中 華 民 國八十九年 十 月二十四日

行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告
出院病人調查群體研究計劃-出院病人調查:護理品質滿意度分析()
Discharged Patient survey : Nursing quality satisfaction
計劃編號：NSC 89-2320-B-002-150
執行期限：88年8月1日至89年7月31日
主持人：張媚 執行機構及系所：台灣大學醫學院護理學系

一、中文摘要

本研究為一兩年計畫。去年，研究者發展完成病人對護理品質滿意度的測量工具，今年將該工具應用於出院病人調查。選擇糖尿病、中風、剖腹產、闌尾炎為四種指標疾病，以系統隨機抽樣的方式由中央健保局的住院病人費用申報檔中抽出7379位研究對象。以電話訪談方式收集資料，共完成4945位研究對象的訪談。結果發現大部分受訪者皆滿意於護理服務，影響其滿意度的因素為疾病別、住院期間有家人照顧的時間、及醫院所在區域。

關鍵詞：護理品質、病人滿意度

Abstract

The study is a two-year project. Last year, the researchers developed the instrument of patient satisfaction with nursing care. This year, the instrument was applied in discharge patient survey. Diabetes, stroke, Cesarean section, and appendicitis were selected as tracers. 7379 subjects were selected out by the method of systematic random sampling from BNHI's (the Bureau of National Health Insurance) hospital claim data. Telephone interview was used for data collection and 4945 subjects completed interview. The findings revealed that most of the subjects

were satisfied with nursing services. The factors influencing the subjects' satisfaction were type of disease, length of the time the patient has been cared by family /caregiver during hospitalization, and location of the hospital.

Keywords : Nursing Quality、Patient Satisfaction

二、緣由及目的

病人滿意度逐漸被認為是一項護理照護有效性的重要指標。為發展適合國內的護理品質滿意度調查工具，本計劃在第一年以質性調查方式瞭解病患/家屬對護理品質的觀點，發展出護理品質滿意度調查工具，第二年進行大規模調查，以瞭解國內病患對護理品質的滿意度狀況以及分析影響護理品質滿意度的相關因素，供護理教學及臨床參考，進而提昇服務品質嘉惠病患/家屬即是本研究之目的。

三、研究方法及步驟

將第一年研究設計出的護理品質調查工具，與台大公共衛生學院衛生政策研究中心江東亮教授主持之出院病人調查研究合併進行調查，對象為台灣地區四種指標疾病（糖尿病、腦中風、剖腹產、闌尾切除）的出院病人，並配合中央健保局的審

查作業，將抽樣對象限定為 100 床以上教學醫院的審查病例。中央健保局各分局自 88 年 6 月起至 89 年 4 月(費用月份)按月提供審查病例清單，本研究再依系統隨機抽樣抽出訪查樣本，進行電訪作業。合計抽樣件數 7379 份，扣除因電話無人接聽、查無此人 拒訪及其他因素，一共完訪 4945 份(完訪率 67%)，刪除受訪者 8 題中有四題或四題以上都回答"不知道"的 284 位的資料，因此有效問卷為 4661 份。

有效問卷中有 23.5%在「護士是否能夠瞭解您的心情」這一項回答不知道，經因素分析發現本題與「護士的專業能力」、「護士有特別注意您的個別需要」為同一個因素，刪除本題並不影響整個因素結構，故決定於計算護理品質滿意度總分時只計算其他七題相加的總分。此外，對回答"不知道"比率較高的四個題項，以相關性高的其他題項推估答"不知道"者的數值。最後計算得護理品質滿意度總分的有 4123 位個案。

四、結果與討論

(一) 基本資料：

有效問卷樣本基本資料，詳見表一。平均年齡 47.7 歲；住院平均天數 8.4 天；家庭收入平均每月 6.6 萬元(中數 5.5 萬元)；66.7%為女性，33.3%為男性；23%為糖尿病患，25%為腦中風病患，36%為剖腹產患者，16%為闌尾切除患者；教育程度在國中及以下者佔 54%，高中職程度有 28%，大專及以上佔 18%；17%病患住院於醫學中心，47%住於區域醫院，36%住於地區醫院。

受訪者中 73.7 % 在住院期間全部時間都有家人或陪病者照顧，16.3 % 的病人大部分時間有家人或陪病者照顧，5.0 % 的病

人半數時間有家人或陪病者照顧，2.6 % 的病人少數時間有家人或陪病者照顧，2.0 % 的病人完全沒有家人或陪病者照顧。

(二)、護理品質滿意度：

在護理品質滿意度各題得分分布如表二，受訪者較滿意的是「護士答應您做的事，就一定做到」、「您能夠充分瞭解護士的解說」；較不滿意的是「護士有注意維護您的隱私」、「護士有教您自我照顧的方法」。

7 項題目共含 5 項因素：保證、專業能力、隱私、指導、溝通。其類別與文獻中的研究發現相類似 (Babakus & Mangold, 1992)，並且也和醫學中心進行的前趨研究結果一致 (張媚, 1999)。這五個因素共可解釋 86.9%之變異量。

整體樣本護理品質滿意度總分與醫院服務整體滿意度呈現顯著正相關 ($r=.351, p<.001$)，與國外研究發現相同 (Cleary et al., 1989)，以線性回歸分析發現護理品質滿意度總分可解釋住院整體滿意度分數共 12.3 % 的變異量，可見護理品質之滿意度對住院整體滿意度之影響。此發現與國外研究相同 (Abramowitz et al., 1987)。

(三) 病人特性與護理品質滿意度的關係：

醫院所在區域與護理品質滿意度的關係，以全體研究對象來看，東區病患的滿意度較其他區域高，另外台北高於中區、高屏地區，北區高於中區及高屏地區；依據診斷分別來分析則只有剖腹產病患呈現此顯著差異。

醫院特約類別與護理品質滿意度的關係，以全體研究對象分析時無顯著關係，只有單獨對糖尿病患分析時呈現醫學中心顯著優於地區醫院。

住院期間家人照顧時間與病人護理品

質滿意度呈顯著正相關，將四種診斷分別來分析也呈現同樣結果。陪病現象是國內特有的，相關文獻不多，國內徐南麗等（1983）研究發現病人有無陪病與其對護理之滿意度無關，與本研究結果不一致。

在四種診斷方面，剖腹產病患的滿意程度顯著高於其他疾病患者。

所有病人一起分析時，女性病人的護理品質滿意度顯著高於男性，教育程度較高者的護理品質滿意度也顯著高於教育程度較低者，與文獻並不一致（Charles, 1994）。但是針對個別診斷別的病人分析時，則未呈現上述的顯著關係，因此，上述的關係是否主要因診斷別所造成（滿意度高的剖腹產病人皆為女性，且教育程度較其他類病人為高），還有待進一步的研究。

以線性回歸加以分析受訪者基本特性對護理品質滿意度總分的影響力，對護理品質滿意度總分有顯著預測力的特性依序為：疾病別、住院期間有家人照顧的時間、醫院所在區域（以健保局分區定義），解釋變異量為 6.9%；沒有顯著解釋力的有性別、年齡、教育程度及所住醫院之特約類別。

四、計劃成果自評

本研究主要特色在調查住診病患對住院期間護理品質之滿意度，研究工作進度順利，合計抽樣件數 7379 份，扣除因電話無人接聽、查無此人、拒訪及其他因素一共完訪 4945 份，相當接近於原計劃完訪 5000 份之目標，實難能可貴。未來將以此資料深入分析，撰寫論文。

五、參考文獻

1. Barbakus E, Mangold G.: *Adapting the*

SREVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health Services Research 1992;26:777-86.

2.張媚，*出院病人調查群體研究計劃-出院病人調查：護理品質滿意度分析*（），行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告，民國八十八年十月。

3.Cleary PD, Keroy L, Karapanos G, McMullen W: *Patient assessments of hospital care*. Quality Review Bulletin 1989;15:172-79.

4.Abramowitz S, Cote' AA, Berry E: *Analyzing Patient Satisfaction: A Multianalytic Approach*. Quality Review Bulletin. 1987;13:122-130.

5.徐南麗、顧乃平、石曜堂，*內外科住院病人對護理人員滿意程度之研究*。護理雜誌 1983；30：57-71。

6.Charles C, Cauld M, Chambers L, O' Brien B, Haynes RB, Labelle R: *How was your hospital stay? Patients' reports about their care in Canadian hospitals* CAN MED ASSOC J. 1994;150:1813-21.

表一、護理品質滿意度病患基本資料

變項名稱	合計	糖尿病	腦中風	剖腹產	闌尾切除
年齡	(n=4661)	(n=1070)	(n=1169)	(n=1685)	(n=737)
平均值 ± 標準差	47.7 ± 21.3	63.9 ± 14.0	68.1 ± 12.7	30.5 ± 4.9	31.1 ± 16.6
極大值	100	97	100	48	90
極小值	3	6	5	16	3
住院天數	(n=4454)	(n=995)	(n=1078)	(n=1671)	(n=710)
平均值 ± 標準差	8.4 ± 10.1	10.1 ± 8.2	13.3 ± 16.9	5.9 ± 4.0	4.5 ± 2.4
極大值	240	80	240	100	31
極小值	1	1	1	1	1
每月家庭收入(仟元)	(n=2633)	(n=510)	(n=530)	(n=1176)	(n=417)
平均值 ± 標準差	66.6 ± 127.3	59.4 ± 267.8	49.2 ± 50.5	77.2 ± 53.5	67.7 ± 51.4
極大值	6010	6010	600	1000	600
極小值	0	0	0	0	0
性別	(n=4661)	(n=1069)	(n=1169)	(n=1685)	(n=737)
男	1555	486	667	0	402
女	3104	583	502	1685	335
教育程度	(n=4652)	(n=1066)	(n=1166)	(n=1684)	(n=736)
不識字	976	427	487	9	53
國小	999	393	425	49	132
國中	514	108	88	164	154
高中職	1295	97	110	831	257
大專	818	41	54	594	129
研究所	50	0	2	37	11
醫院所在地	(n=4661)	(n=1070)	(n=1169)	(n=1685)	(n=737)
台北分局	1121	184	202	515	220
北區分局	801	173	221	252	155
中區分局	873	268	274	201	130
南區分局	951	232	234	395	90
高屏分局	588	154	180	169	85
東區分局	327	59	58	153	57
醫院特約類別	(n=4657)	(n=1069)	(n=1167)	(n=1685)	(n=736)
醫學中心	797	186	226	261	124
區域醫院	2205	519	580	752	354
地區醫院	1655	364	361	672	258
住院期間家人照顧的時間	(n=4661)	(n=1069)	(n=1168)	(n=1685)	(n=736)
沒有	94	49	29	6	10
少數時間	119	50	22	33	14
半數時間	234	76	44	78	36
大多數時間	775	160	160	321	134
全部時間	3436	734	913	1247	542

表二、病人觀點的護理品質滿意度(基本分佈)

變項名稱	N	正向 5 %	4 %	中立 3 %	2 %	負向 1 %	不知道 %	遺漏值 人數
1. 護士答應您做的事, 就一定做到	4661	50.8	39.9	2.5	.9	.3	5.7	0
2. 護士會記得將您的需要交代給下一班的護士	4661	50.6	36.3	1.5	.8	.3	10.6	0
3. 護士的專業能力	4661	38.2	43.7	11.9	1.1	.2	4.8	0
4. 護士有特別注意您的個別需要	4661	39.2	46.7	5.4	4.5	1.5	2.6	0
5. 護士瞭解您的心情	4661	20.4	42.6	5.5	5.6	2.4	23.5	0
6. 護士有注意維護您的隱私	4661	39.6	40.4	2.4	2.7	1.5	13.4	0
7. 您能夠充分瞭解護士的解說	4659	49.7	42.2	3.1	1.4	.7	2.9	2
8. 護士教您自我照顧的方法	4661	35.4	36.5	14.7	2.3	8.1	3.0	0